

**O‘ZBEKISTON BANKLARIDA MIJOZLARGA XIZMAT KO‘RSATISH  
SIFATINI OSHIRISH UCHUN STANDARTLASHTIRISH  
STRATEGIYALARINI TAKOMILLASHTIRISH**

*Urazimbetova Maral Polatovna*

*O‘zbekiston Respublikasi Bank moliya akademiyasi*

*Biznesni boshqarish (Master of Business Administration-MBA)*

*Banking 23-02-guruh magistranti*

**Annotatsiya:** Jahonda bank tizimi va mijozlarga xizmat sifatini oshirish masalasida yuqori darajada ishlar olib borilmoqda. Bu bank tizimida yuqorida daromad darajasining oshishi shuningdek, aholining bank xizmatlariga bo‘lgan ishonchini samarali darajada ortishiga olib keladi. Ushbu maqola tijorat banklarida mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishda standartlashtirilgan strategiyalarni O‘zbekiston bank tizimida qo‘llashni yoritib bergan.

**Аннотация:** В мире на высоком уровне ведется работа по повышению качества банковской системы и обслуживания клиентов. Это повышение уровня доходов выше в банковской системе также приводит к эффективному повышению доверия населения к банковским услугам. В данной статье освещено применение в банковской системе Узбекистана стандартизированных стратегий повышения качества обслуживания клиентов в коммерческих банках.

**Abstract:** Work is underway at a high level in the world to improve the quality of the banking system and customer service. This higher income level in the banking system also leads to an effective increase in public confidence in banking services. This article highlights the application of standardized strategies in the banking system of Uzbekistan to improve the quality of customer service in commercial banks.

**Kalit so‘zlar:** Bank xizmatlari, chakana bank xizmatlari, depozitlar, kreditlar, mijoz, komission haq.

**Ключевые слова:** банковские услуги, розничные банковские услуги, депозиты, кредиты, клиент, комиссионные

**Keywords:** banking services, retail banking services, deposits, loans, customer, fees

### **Kirish**

Bank xizmatlarini sifatini oshirish standartlarni yaratish masalasiga e‘tibor qaratishdan oldin bank xizmatlari tushunchasiga to‘xtalib o‘tish lozim.

**Bank xizmatlari** – bu tijorat banklari tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarga moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirish uchun taqdim etiladigan xizmatlar majmuasidir. Bank xizmatlari mijozlarning pul mablag‘larini saqlash, kredit olish, to‘lovlarni amalga oshirish, investitsiyalarni boshqarish va boshqa moliyaviy

operatsiyalarni osonlashtirishga qaratilgan. Xo'sh bugungi kunda banklar qanday xizmat turlarini mijozlariga taqdim etmoqda?

1. Depozit xizmatlari (omonatlar)

• Muddatli omonatlar – ma'lum muddatga mablag' qo'yish va foiz daromadi olish.

• Talab qilib olinguncha omonatlar – istalgan vaqtda yechib olinadigan omonatlar.

• Jamg'arma omonatlari – uzoq muddatli saqlash va foizlar yig'ish imkoniyati.

2. Kreditlash xizmatlari

• Iste'mol kreditlari – maishiy texnika, ta'lim, avtomobil sotib olish uchun.

• Ipoteka kreditlari – uy-joy sotib olish uchun uzoq muddatli kredit.

• Biznes kreditlari – tadbirkorlikni rivojlantirish uchun mablag' ajratish.

• Overdraft – hisobdagi pul tugaganda qo'shimcha mablag' olish imkoniyati.

3. To'lov va hisob-kitob xizmatlari

• Pul o'tkazmalari – mahalliy va xalqaro miqyosda pul jo'natish va qabul qilish.

• Kommunal to'lovlar – elektr, gaz, suv, internet va boshqa xizmatlar uchun to'lovlarni amalga oshirish.

• Plastik kartalar bilan hisob-kitoblar – bank kartalari orqali to'lovlarni amalga oshirish.

• Avtomatlashtirilgan to'lov tizimlari (mobil va internet-banking).

4. Raqamli bank xizmatlari

• Mobil banking – smartfon orqali bank operatsiyalarini boshqarish.

• Internet-banking – onlayn to'lovlar, pul o'tkazmalari va hisoblar monitoringi.

• QR-kod orqali to'lovlar – kassa va terminallarsiz tezkor to'lov imkoniyati.

• Kriptovalyuta va blokcheyn xizmatlari – yangi raqamli texnologiyalar asosidagi moliyaviy xizmatlar.

5. Investitsiya va sug'urta xizmatlari

• Qimmatli qog'ozlar savdosi – aksiyalar, obligatsiyalar va boshqa moliyaviy aktivlarni sotib olish.

• Pensiya jamg'armalari – kelajakdagi moliyaviy barqarorlikni ta'minlash.

• Sug'urta xizmatlari – hayot, mulk, avtomobil va sog'liq sug'urtasi.

6. Valyuta va xalqaro bank xizmatlari

• Valyuta ayirboshlash – milliy va xorijiy valyutalar bilan operatsiyalar.

• Xalqaro kredit va to'lov tizimlari – SWIFT, Western Union, MoneyGram orqali pul o'tkazmalari.

• Eksport-import operatsiyalari bo'yicha moliyaviy xizmatlar.

7. Konsalting va moliyaviy maslahat xizmatlari

• Moliyaviy rejalashtirish va boshqaruv bo'yicha maslahatlar.

• Kredit reytingi va investitsiya strategiyasini shakllantirish.

• Bank xizmatlaridan foydalanish bo'yicha texnik qo'llab-quvvatlash.

Bu xizmat turlarining sifatini oshirish maqsadida “Bank xizmatlari iste’molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar to‘g‘risidagi nizomni tasdiqlash haqida” O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki Boshqaruvining 02.07.2018 yildagi 3030-sonli qarori qabul qilingan. Shuningdek, O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 12.05.2020 yildagi PF-5992-son Farmoniga kora 2020 — 2025-yillarga mo‘ljallangan O‘zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasiga asosan Moliyaviy xizmatlarning ommabopligini oshirish aholi va tadbirkorlik subyektlari, shu jumladan, yetarli darajada xizmat ko‘rsatilmayotgan segmentlar (kam daromadli jismoniy shaxslar, qishloq aholisi, mikrofirma va kichik korxonalar) uchun bankning bazaviy xizmatlaridan (depozit, kredit va to‘lov xizmatlari) foydalanish imkoniyatini kengaytirishni nazarda tutadi.

Moliyaviy xizmatlar ommabopligini oshirish maqsadida quyidagi chora-tadbirlarni amalga oshirish nazarda tutilmoqda:

1) Jahon banki ko‘magi bilan moliyaviy ommaboplikni oshirishning aniq va muvofiqlashtirilgan yo‘nalishlarini belgilovchi Moliyaviy ommaboplikni oshirishning milliy strategiyasini ishlab chiqish va uni amalga oshirish;

2) subsidiyalanadigan kredit dasturlarini yetarlicha xizmat ko‘rsatilmayotgan va zaif qatlamlarga yo‘naltirish hamda subsidiyalarni vaqt bo‘yicha cheklash maqsadida davlatning ishtirokini yetarli darajada xizmat ko‘rsatilmayotgan segmentlarda jamlash;

3) mavjud bo‘shliqlarni to‘ldirish maqsadida yaxlit va iqtisodiy samarador moliyaviy vositachilik va mahsulotlar tizimini, jumladan ushbu qatlamlar uchun maqsadli yechimlarni ishlab chiqish imkoniyatiga ega mikromoliya tashkilotlari, lizing, faktoring va moliyaviy texnologik (fintex) kompaniyalar, elektron pul operatorlari, ixtisoslashtirilgan kredit-vositachilarini rivojlantirish.

Banklarning hududlardagi ishtiroki bazaviy bank xizmatlari to‘plamini ko‘rsatuvchi va ko‘p sonli boshqaruv xodimlarini talab qilmaydigan ixcham “bank xizmatlari ofislari” tarmog‘ini barcha hududlarda kengaytirgan holda mavjud filiallar tarmog‘ini maqbullashtirish, shuningdek, “mobil banking” xizmatlarini keng joriy qilish hisobiga ta‘minlanadi.

Moliyaviy xizmatlar ommabopligini oshirish uchun quyidagi chora-tadbirlarni amalga oshirish nazarda tutilmoqda:

ayrim banklar kapitalida davlat ulushi mavjudligidan qat’i nazar banklar faoliyatini amalga oshirish uchun teng sharoitlar yaratish orqali bank sektorida raqobat muhitini ta‘minlash;

banklarning yangi, shu jumladan “raqamli banking” tamoyillariga asoslangan biznes-modellarini joriy qilish;

bank xizmatlari ko‘rsatishning xalqaro sifat standartlarini qo‘llash;

banklarning operatsion va kapital xarajatlarini optimallashtirish;

birinchi navbatda, yuridik va jismoniy shaxslarning milliy valyutadagi depozitlarini yanada oshirish, shuningdek, banklarning xalqaro kapital bozorlariga chiqishi hisobiga bank tizimiga qo‘shimcha resurslarni jalb qilish;

kichik va o‘rta biznes subyektlariga ko‘rsatilayotgan xizmatlarning ko‘lami va sifatini, shu jumladan tadbirkorlik subyektlariga axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda xizmat ko‘rsatish orqali oshirish;

ipoteka bozorida aholining oshib borayotgan ehtiyojlarini qanoatlantiruvchi tegishli bank va nobank mahsulotlar turini kengaytirish uchun qulay shart-sharoitlar yaratish orqali shahar va qishloq joylarida ipotekani kreditlashni rivojlantirish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar qabul qilish belgilab berilgan. Quyida O‘zbekiston tijorat banklari reyting ko‘rsatkichi berilgan.

**1-jadval**

**2025-yil 1-yanvar holatiga bank xizmatlarini ko‘rsatish sifati reytingi ko‘rstakichlari.**

Bank nomi	Bank reytingi	Reyting boyicha prognoz	Taqdim etilgan vaqti	Oxirgi o'zgartirilgan sana
"InFinbank" ATB	uzA	Barqaror	01.09.2023	05.10.2023
"Ipak yo'li bank" AITB	uzA+	Barqaror	01.07.2023	05.10.2023
"KDB Bank Uzbekistan" AJ	uzA+	Barqaror	01.07.2023	05.10.2023
"Mikrokreditbank" ATB	uzA+	Barqaror	01.07.2023	05.10.2023
"O'zsanoatqurilishbank" ATB	uzA+	Barqaror	01.07.2023	05.10.2023
"Orient Finans bank" XATB	uzA+	Ijobiy	20.07.2023	05.10.2023
"Trastbank" XAB	uzA+	Barqaror	07.07.2023	05.10.2023
"Ziraat Bank Uzbekistan"	uzA	Barqaror	10.07.2023	10.07.2023
"Agrobank" ATB	uzA+	Barqaror	01.08.2023	05.10.2023
"Octobank" AJ	uzB+	Barqaror	01.10.2022	05.10.2023
"Kapitalbank" ATB	uzA+	Barqaror	01.07.2023	05.10.2023
"Universalbank" XATB	uzB++	Ijobiy	01.08.2023	05.10.2023
"Asaka" ATB	uzA+	Barqaror	01.09.2020	01.02.2021
"Xalq bank" ATB	uzA	Barqaror	29.06.2017	22.02.2018

Bank nomi	Bank reytingi	Reyting boyicha prognoz	Taqdim etilgan vaqti	Oxirgi o'zgartirilgan sana
"Ipoteka" ATIB	uzA+	Barqaror	01.08.2019	01.02.2020
"Turonbank" ATB	uzA+	Barqaror	19.07.2023	05.10.2023
"Biznesni Rivojlantirish Banki" ATB	uzA+	Barqaror	01.06.2023	01.06.2023
"Aloqabank" ATB	uzA+	Barqaror	01.08.2020	01.01.2022
Garantbank	uzA	Barqaror	01.06.2023	05.10.2023
"Asia Alliance Bank" ATB	uzA+	Barqaror	01.07.2022	01.07.2022

### Xulosa

O'zbekiston banklarida mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish uchun standartlashtirish strategiyalarini quyidagicha ishlab chiqish mumkin:

#### 1. Xizmat ko'rsatish standartlarini joriy etish va takomillashtirish masalasi.

Xalqaro standartlarga (ISO 9001, ISO 27001, PCI DSS) mos keluvchi xizmat ko'rsatish standartlarini ishlab chiqish.

- Xizmat jarayonlarini soddalashtirish va avtomatlashtirish.
- Mijozlar bilan ishlashda yagona etik va axloqiy me'yorlarni belgilash.

#### 2. Raqamli bank xizmatlarini rivojlantirish uchun amalga oshirilishi kerak bo'lgan talablar quyidagicha bajarilishi zarur:

- Mobil ilovalar va internet-banking xizmatlarining sifatini oshirish.
- Sun'iy intellekt asosida chat-botlar va virtual yordamchilarni joriy etish.
- Blokcheyn texnologiyalari asosida tranzaksiya xavfsizligini ta'minlash.

#### 3. Xodimlar malakasini oshirish ham bank xizmatlarini sifatini oshirishga o'z xissasini quyidagi holatlarda qo'shadi:

• Xizmat ko'rsatish bo'yicha bank xodimlari uchun doimiy treninglar va sertifikatlash tizimini yo'lga qo'yish.

• Mijozlarga individual yondashuv va tezkor muammo hal qilish ko'nikmalarini rivojlantirish.

- "Sirli mijoz" tizimini joriy etish va xizmat sifatini doimiy monitoring qilish.

#### 4. Mijozlarga yo'naltirilgan xizmatlar sifatini oshirish:

• Mijozlarning fikr-mulohazalarini muntazam ravishda o'rganish va xizmatlarni shunga mos ravishda takomillashtirish.

- Har bir mijoz uchun personalizatsiyalangan xizmat paketlarini ishlab chiqish.
- 24/7 xizmat ko'rsatish tizimini yo'lga qo'yish.

#### 5. Huquqiy va tartibga solish asoslarini mustahkamlash chora-tadbirlarini

**ko'rish:**

• Bank xizmatlarini tartibga soluvchi qonunchilik va normativ-huquqiy hujjatlarni takomillashtirish.

• Soliqqa tortish tizimini xizmat sifatiga ta'sir qilmaydigan darajada optimallashtirish.

• Xalqaro moliyaviy tashkilotlar bilan hamkorlikni rivojlantirish.

O'zbekiston banklarida ushbu standartlashtirish strategiyalari mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga hamda raqobatbardoshlikni mustahkamlashga xizmat qiladi. Bu nafaqat bankning daromadlarini oshiradi balki bank sektoridagi yuqori darajadai rivojlanish tendensiyalariga olib keladi.

**Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati**

1. O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi 30.04.2023 yil
2. "Banklar va bank faoliyati to'g'risida" O'zbekiston Respublikasining Qonuni, 05.11.2019 yildagi O'RQ-580-son
3. "Markaziy bank to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasining Qonuni, 11.11.2019 yildagi O'RQ-582-son
4. "Bank siri to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonuni, 30.08.2003 yildagi 530-II-son
6. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-maydagi "O'zbekiston Respublikasi Bank tizimini yanada isloh qilish strategiyasi to'g'risida"gi PF-5992-sonli Farmoni
7. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 28-yanvardagi "O'zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo'yicha Yangi O'zbekistonning harakatlar strategiyasi to'g'risida"gi PF-60-sonli Farmoni //2022-2026 yillarga mo'ljallangan Taraqqiyot strategiyasi
8. "Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi nizomni tasdiqlash haqida" O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki Boshqaruvining 02.07.2018 yildagi 3030-sonli qarori

**Internet saytlari**

1. <https://cbu.uz>(O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki)
2. [www.stat.uz](http://www.stat.uz)(O'zbekiston Respublikasi Davlat Statistika qo'mitasi)
3. [www.my.gov.uz](http://www.my.gov.uz)(O'zbekiston Respublikasi Hukumat portal)
4. [www.lex.uz](http://www.lex.uz)(O'zbekiston Qonunchiligi)
5. [www.mf.uz](http://www.mf.uz) (O'zbekiston Respublikasi Moliya vazirligi)
6. [www.publicfinance.uz](http://www.publicfinance.uz) (O'zbekistonda byudjet islohotlari loyihasi)
7. [www.ziyonet.uz](http://www.ziyonet.uz) (O'zbekiston Respublikasi axborot ta'lim tarmog'i)
8. [www.mineconomy.uz](http://www.mineconomy.uz) (O'zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot vazirligi)
9. [www.soliq.uz](http://www.soliq.uz) (O'zbekiston Respublikasi Davlat soliq qo'mitasi)
10. [www.sciencedirectassets.com](http://www.sciencedirectassets.com) (Xalqaro ilmiy ma'lumotlar bazalari)